

**PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO EDITAL Nº 10.2025****TELEFONISTA I**

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental CRESM – Prof. Jamil Issy

1. PROCESSO SELETIVO

O Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental, em Aparecida de Goiânia, CRESM, para conhecimento dos interessados, a abertura de Processo Seletivo para o preenchimento de vagas de nível técnico do corpo funcional do Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental, em Aparecida de Goiânia, CRESM / Aparecida de Goiânia-GO, destinado à contratação de colaborador de Nível Médio e Superior em regime Celetista, conforme instrumentos legais e mediante as condições estabelecidas no regulamento de recursos humanos.

2. FORMALIZAÇÃO DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

O processo de seleção tem início, com a formalização, através do quadro de vagas e descrição dos cargos no anexo II do edital publicado no site, <https://www.cresm-go.org.br>, com requisitos e componentes do perfil para contratação de pessoal. Neste registro, constam as atividades a serem desenvolvidas pelo profissional, as características técnicas necessárias para ocupação do cargo.

Enviar currículo de 28/03/2025 a 01/04/2025, horário limite de até as 17h para: selecao@cresm-go.org.br

Colocar o nome da vaga/nome do candidato no assunto do e-mail. Ex: Ana Maria – Telefonista I

3. SELEÇÃO

No decorrer do processo seletivo, poderá ser exigido do candidato seu deslocamento em mais de uma oportunidade, para que sejam feitas as análises necessárias para definição do candidato mais adequado, considerando-se as exigências técnicas e comportamentais previamente estabelecidas. As despesas da participação em todas as etapas e em todos os procedimentos do Processo de Seleção correrão por conta do candidato, que não terá direito a alojamento, alimentação, transporte ou ressarcimento de despesas.

Para identificação das competências serão utilizadas as seguintes etapas: 1ª

ETAPA: Triagem curricular, com caráter eliminatório.

2ª ETAPA: Análise Curricular, com caráter classificatório/eliminatório.

3ª ETAPA: Prova Objetiva, de conhecimento específico, com conteúdo voltado à formação e vivência profissional, com caráter classificatório/eliminatório.



4ª ETAPA: Entrevista por competência, com caráter classificatório.

Estão aptos a participar do processo seletivo os candidatos que atendam às especificações.

- Ter nacionalidade brasileira ou ser naturalizado;
- Estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
- Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos completos na data da contratação;
- Ter escolaridade mínima exigida para o cargo;
- Apresentar os documentos que se fizerem necessários por ocasião da contratação.

4. TRIAGEM CURRICULAR

- a) Nessa primeira etapa do processo seletivo, será realizada a triagem dos currículos enviados para o e-mail selecao@cresm-go.org.br
- b) Serão aceitos somente:
- Os currículos enviados para o e-mail informado dentro do prazo determinado.
 - Envio de somente um (1) e-mail para cada candidato.
 - E-mails com o nome do cargo no assunto do e-mail, para a melhor identificação e direcionamento dele.
 - E-mails enviado em formato PDF ou Word.
- c) Serão desconsiderados:
- E-mails enviados fora do prazo
 - E-mails enviados sem o nome do cargo no assunto do e-mail
 - E-mails enviados com mais nomes no assunto, além do nome do cargo, (por ex: currículo da Andréia para “nome do cargo”; currículo para vaga “nome do cargo”).
 - Os e-mails não identificados devido ao nome do assunto fora do padrão
 - E-mails enviado em formato JPEG, imagem, foto, drive, links.



- d) Colocar somente o nome do cargo no assunto do e-mail, pois o e-mail tem uma configuração (regra) para direcionamento do e-mail para as pastas de cada vaga, caso o assunto tenha algum nome á mais ou diferente do “nome do cargo” não será direcionado para a pasta de triagem daquela vaga, por tanto será desconsiderado.
- e) O CRESM, não se responsabiliza por falhas no envio do e-mail. Usamos a plataforma google, caso ocorra algum erro, verificar a possibilidade de enviar o currículo á partir de outro e-mail com plataforma diferente ou entrar em contato com a google para verificar o erro.
- f) Essa etapa tem caráter eliminatório, caso os currículos enviados que não atendam aos critérios/requisitos exigidos no Anexo II - descrição de cargos, deste edital.

5. ANÁLISE CURRICULAR

- a) Após a triagem dos currículos será divulgado no site do CRESM (Trabalhe Conosco - Processo Seletivo - Processo Seletivo Simplificado) a listagem com os nomes para a segunda etapado processo seletivo: análise curricular.
- b) Na análise curricular o candidato apresentará documentações que comprovem as informações contidas no currículo, e que foram solicitadas no item 14 deste edital.
A documentação deverá ser enviada por e-mail selecao@cresm-go.org.br com o nome do candidato e cargo que está concorrendo.
- c) Deverá ser entregue cópia simples, somente dos documentos que o candidato possuir, do item 14 - análise curricular, deste edital.
- d) A não entrega da documentação no dia e horário estipulado, por qualquer motivo, caracterizará a desistência do candidato e resultará em sua eliminação do processo seletivo.
- e) O candidato não poderá alegar desconhecimento acerca do local, data e horário de entrega da documentação, para fins de justificativa da não entrega da documentação. Visto que os mesmos estão disponíveis no site.
- f) Todas as cópias, além das solicitadas (á mais) no item 14 deste edital, serão desconsideradas.
- g) A análise curricular tem caráter classificatório de acordo com a pontuação descrita no item 14 deste edital.



h) Essa etapa do processo seletivo é de caráter classificatório para os candidatos que apresentarem a documentação solicitada e de caráter eliminatório para os candidatos que não apresentarem a documentação solicitada.

6. PROVA

a) A prova objetiva será aplicada, constará de questões de múltipla escolha, com 04 (quatro) proposições para cada questão e apenas 01 (uma) alternativa correta, totalizando 20 (vinte) questões para todos os cargos.

a) A prova será baseada no conteúdo programático descrito no Item 15 deste edital.

b) O candidato deverá comparecer ao local designado para a realização da prova com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos do horário fixado para o seu início, munido de caneta esferográfica de tinta azul, fabricada de material transparente.

c) Não será permitido em nenhuma hipótese o uso de lápis, lapiseira/grafite e (ou) borracha durante a realização das provas.

d) O não comparecimento no dia e horário da prova, por qualquer motivo, caracterizará a desistência do candidato e resultará em sua eliminação deste processo seletivo.

e) Não será permitida, durante a aplicação das provas, a comunicação entre os candidatos, bem como a utilização de máquinas calculadoras e (ou) similares, livros, anotações, réguas de cálculo, impressos ou qualquer outro material de consulta.

f) Caso o candidato leve algum aparelho eletrônico, este deverá permanecer desligado e, se possível, com a bateria retirada durante todo o período de prova, devendo, ainda, ser acondicionado em embalagem fornecida pelo CRESM.

g) Em nenhum momento o candidato poderá se retirar da sala portando a prova.

h) O candidato não poderá alegar desconhecimento acerca do local, data e horário de realização da prova, para fins de justificativa de sua ausência.

i) Ainda nessa etapa, caso seja necessário, a equipe de seleção poderá realizar uma dinâmica em grupo para melhor avaliar os candidatos. Se a Dinâmica em grupo for realizada, os itens avaliados são os descritos no item 16 deste edital e sua pontuação será realizada em acordo com a entrevista ou substituindo a pontuação da entrevista.

j) O descumprimento destas orientações implicará na eliminação do candidato.

k) Essa etapa do processo seletivo é de caráter classificatório para os candidatos que realizarem a prova e de caráter eliminatório para os candidatos que não comparecerem para a realização da prova.

7. ENTREVISTA

a) Caso seja necessário, a equipe de seleção poderá agendar entrevista individual ou em grupo,



nessa entrevista serão avaliadas as habilidades descritas no item 16 deste edital.

8. CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO

a) Somente serão classificados os candidatos que obtiverem nota igual ou maior a 80 (oitenta) para nível superior no resultado final; e para nível médio ou técnico nota igual ou maior a (sessenta)

60. Somente serão aprovados os que obtiveram classificação até o limite de vagas ofertadas, descritas no anexo I – Quadro de vagas, deste edital.

b) A classificação final dos candidatos será feita pela somatória das notas obtidas em todas as etapas do processo seletivo, para todos os cargos.

Em caso de empate, terá preferência o candidato que, nesta ordem:

- Obter maior nota na análise curricular;
- Obter maior nota na prova objetiva
- Persistindo o empate, terá preferência o candidato de maior idade.

9. RESULTADO PRELIMINAR

a) Após as etapas descritas no item 3 deste edital, será realizado a divulgação do resultado preliminar no site do CRESM (www.cresm-go.org.br), juntamente com o formulário para recurso.

10. RECURSO

a) Somente serão aceitos recursos contra as etapas, após a publicação do resultado preliminar;

b) Será concedido 01 (um) dia útil para interposição do recurso.

c) Para recorrer, o candidato deverá comparecer no CRESM, situado na Avenida Tanner de Melo, Qd. Gleba 02, Lt. Parte 02, Bairro Fazenda Santo Antônio – Aparecida de Goiânia – GO CEP: 74.993-551, com a ficha de recurso, disponível no site www.cresm-go.org.br devidamente preenchida.

d) Não será aceito recurso por via postal, ou correio eletrônico, nem fora dos padrões e prazos estabelecidos neste Edital.

e) Será negado conhecimento ao recurso que, estiver fora das regras estabelecidas neste Edital ou em outras instruções.

f) Uma vez protocolado o recurso, não será permitida sua alteração.

g) Em hipótese alguma, o quantitativo de questões da prova sofrerá alteração.

h) A resposta ao recurso será realizada pela equipe de seleção via e-mail.

i) Não será aceito pedido de revisão de recurso.

11. COMUNICADO

a) Caso surjam novas vagas para o mesmo cargo, durante a realização do processo, será



realizado um comunicado de ampliação de vaga.

- b) O comunicado poderá ser realizado em qualquer etapa do processo seletivo, até após divulgação do resultado preliminar.

12. RESULTADO FINAL

- a) Após o prazo para recurso/avaliação/resposta, será realizado a divulgação do resultado final no site do CRESM (www.cresm-go.org.br).

13. CONVOCAÇÃO E CONTRATAÇÃO

- a) A convocação para contratação obedecerá à rigorosa ordem de classificação dos candidatos, divulgada no site do CRESM (Trabalhe Conosco - Processo Seletivo - Processo Seletivo Simplificado - no acompanhamento do seu processo seletivo em Resultado Final).
- b) Caso haja desistência entre os aprovados e para preencher o número de vagas ofertadas, serão convocados os classificados subsequentes.
- c) O cronograma de convocação juntamente com a listagem de documentação necessária para início do processo admissional será publicado no site (www.cresm-go.org.br).
- d) Ao ser convocado, o candidato deverá se apresentar para início do processo admissional, conforme o cronograma de convocação que será publicado no site www.cresm-go.org.br, sob pena de perda da vaga no caso de não comparecimento sem justificativa.
- e) São condições para a contratação: Ter sido aprovado dentro do número de vagas no processo seletivo; apresentar a documentação completa, conforme relação a ser divulgada no cronograma de convocação; a contratação fica condicionada à apresentação do Atestado de Saúde Ocupacional – ASO, e ao atendimento às condições constitucionais e legais.
- f) A contratação do candidato aprovado será condicionada de acordo com as necessidades de profissionais do CRESM e sua disponibilidade financeira contratual.
- g) No caso de desistência do aprovado, prosseguir-se-á a nomeação do próximo candidato, segundo a ordem classificatória.
- h) O CRESM poderá, de acordo com a necessidade de pessoal, convocar os candidatos aprovados em processo seletivo em período de validade, cujo resultado final tenha sido publicado amens de 6 (seis) meses para o mesmo cargo.
- i) A convocação obedecerá a ordem de classificação, sendo automaticamente desclassificado o candidato que, convocado, não comparecer no dia, horário e local determinados na convocação.
- j) Os candidatos classificados acima das vagas divulgadas constituirão cadastro de reserva com validade de 6 (seis) meses, não se consubstanciando em garantia de contratação, mas em mera expectativa de direito. A data de validade do processo contará a partir da data fim do processo seletivo e será divulgado no site.



- k) A utilização do cadastro de reserva é facultativa do CRESM, que, para tanto, avaliará as
- l) especificidades da vaga para a utilização do cadastro de reserva, podendo optar em abrir um novo processo.

14. QUADRO I - PONTUAÇÃO PARA ANÁLISE CURRICULAR POR CARGO TELEFONISTA I

Título / Experiência AUXILIAR DE FARMÁCIA I	Quantidade máxima de títulos	Pontuação por título	Pontuação Máxima
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso de informática(básico ou avançado).	1	4	4
Certificado devidamente registrado de curso de Recepcionista/ Telefonista/Administração.	1	5	5
Certificado de conclusão de cursos extracurriculares na área administrativa com duração mínima de 15h. (não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas dois certificados.	1	4	4
Certificado devidamente registrado, de conclusão de curso extracurriculares na área de atendimento ao público mínima de 30h.(não será realizado soma de horas de certificados) escolha apenas dois certificados).	1	3	3
Experiência profissional na área de atendimento/Telefonista/Recepcionista (mínimo 06 meses**) OBS: Não serão pontuadas experiências de trabalho: Estágios remunerados e jovem aprendiz.	4	5	20

OBS:

- ✓ A experiência exigida deverá ser comprovada com datas de início e fim (dia, mês, ano), cargo e/ou função, através da apresentação da **cópia da CTPS** devidamente assinada e/ou **declarações** firmadas pelo responsável da Instituição, em papel timbrado onde se identifiqueo CNPJ, endereço e telefone de contato da empresa;
- ✓ As experiências apresentadas serão classificadas de 06(seis) em 06 (seis) meses, obtendo peso máximo, conforme tabela acima.

**QUADRO II - DEMONSTRATIVO DA 2ª ETAPA: PROVA**

NÍVEL MÉDIO					
PROVA	TIPO	ÁREA DE CONHECIMENTO	Nº DE QUESTÕES	VALOR DA QUESTÃO	VALOR DA PROVA
Objetiva	Conhecimentos Básicos	Língua Portuguesa	5	02 pontos por questão	40
		Matemática e Raciocínio Lógico	2		
Objetiva	Informática	Informática básica	3		
Objetiva	Conhecimento Específico	Conhecimento na área de atuação	10		
TOTAL			20		

15 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DA 2ª ETAPA: PROVA OBJETIVA – NÍVEL MÉDIO**LÍNGUA PORTUGUESA**

Leitura: verificar-se-á a capacidade de raciocínio lógico do candidato, bem como sua habilidade para depreender as relações lógicas e as propriedades internas do texto;

Gramática: o candidato deverá mostrar-se atento às variações próprias do uso social e individual da linguagem, assim como a sua caracterização perante os diferentes níveis de significação textual e sua adequação à norma culta. Para tanto serão observados: Conhecimentos linguísticos da norma padrão: acentuação gráfica; ortografia; crase; sinais de pontuação; Morfossintaxe/classe de palavras: emprego e função; Relações sintáticas: coordenação e subordinação entre termos da oração, entre orações no período; colocação de pronomes; concordância nominal e verbal; regência verbal e nominal.

MATEMÁTICA

Sistema de numeração decimal; 2. Conjuntos numéricos (naturais, inteiros, racionais, irracionais e reais); 3. Operações com números reais; 4. Proporção e regra de três; 5. Porcentagem. 6. Equação do primeiro e segundo grau; 7. Grandezas e medidas: tempo, comprimento, massa, superfície, volume e capacidade. 8. Tratamento da informação: leitura e interpretação de tabelas e gráficos.

INFORMÁTICA

Noções básicas em informática.

**CONHECIMENTO ESPECÍFICO**

Conhecimentos gerais na área de atuação.

16. PARÂMETROS PARA A ENTREVISTA POR COMPETÊNCIAS –NÍVEL MÉDIO

HABILIDADES - Vagas Nível Médio		Pontuação Máxima
Comunicação	Capacidade de estruturar dados orais e escritos, para apresentá-los a outras pessoas, transmitindo idéias, informações e intenções de forma clara e precisa.	8
Empatia	Capacidade de se colocar no lugar do outro, de perceber sentimentos e emoções, comportamento de compreender e compartilhar o sentimento do outro, sendo facilitador de uma convivência saudável.	8
Trabalho em equipe	Capacidade de se relacionar de forma positiva, mantendo um ambiente harmônico, na busca por objetivos comuns.	8
Atenção	Capacidade de concentrar a atenção para evitar erros e defeitos.	8
Organização	Apresenta capacidade de estabelecer e seguir roteiros de trabalho que permitam a realização das tarefas necessárias no tempo disponível, e com entregas de qualidade.	8

Valor da entrevista por competência: 40 pontos

CONCEITOS:

Frac (1) Demonstrou dificuldade na resposta;

Regular (2-4) Foi superficial na resposta;

Bom (5-7) Foi objetivo na resposta;

Excelente (8) Demonstrou clareza e precisão na resposta.

**ANEXO I – QUADRO DE VAGA TELEFONISTA I**

CARGO	HORAS SEMANAIS	DIA/HORÁRIO DE TRABALHO	REMUNERAÇÃO BASE	VAGAS		
				AMPLA CONCORRÊNCIA	PCD	TOTAL
TELEFONISTA I	30hs	Seg. á Sex	R\$ 1.448,44	1	0	1

ANEXO II - DESCRIÇÃO DE CARGOS

Cargo	TELEFONISTA I
Escolaridade	Certificado de Conclusão de Ensino Médio Completo
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">✓ Ensino médio✓ Pacote Office
Objetivo Principal	<ul style="list-style-type: none">✓ Responsável por receber e fazer chamadas telefônicas, direcionando-as para os setores ou pessoas adequadas, anotar e repassar recados, garantindo que as informações sejam transmitidas de forma precisa e eficiente, recepcionar visitantes e pacientes que chegam à instituição, fornecendo informações básicas e direcionando-os para os setores desejados, auxiliar na marcação de horários e agendamento de reuniões, conferindo disponibilidade de agenda e organizando a logística necessária, prestar suporte em atividades administrativas, como o preenchimento de formulários, organização de documentos e outras tarefas correlatas.



Atribuições

- ✓ Atender pacientes, familiares ou acompanhantes,
- ✓ Transferir chamadas internas e externas,
- ✓ Transmitir recados; registrar pendências de informações,
- ✓ Encaminhar reclamações ao supervisor imediato;
- ✓ Fornecer informações quando solicitado,
- ✓ Pesquisar banco de dados telefônico para realização das suas atividades,
- ✓ Operar equipamentos relacionados a função,
- ✓ Operar plataforma de atendimento telefônico,
- ✓ Cadastrar informações quando solicitado,
- ✓ Cadastrar telefone e ramais da instituição;
- ✓ Verificar cumprimento das normas de atendimento;
- ✓ Elaborar relatórios mensais;
- ✓ Operar equipamentos, atender, transferir, cadastrar e completar chamadas telefônicas locais, nacionais e internacionais, comunicando-se formalmente;
- ✓ Prestar auxílio nas ligações telefônicas;
- ✓ Fornecer informações de cunho geral;
- ✓ Receber e transferir ligações para os ramais solicitados;
- ✓ Transmitir informações corretamente a respeito do funcionamento da instituição;
- ✓ Realizar controle das ligações telefônicas efetuadas, anotando em formulários apropriados;
- ✓ Direcionar ligações para o setor competente;
- ✓ Executar tarefas de apoio administrativo ao setor da recepção;
- ✓ Zelar pelo equipamento, comunicando defeitos e solicitando seu conserto.



COMPETÊNCIAS TÉCNICAS	Obrigatórias <ul style="list-style-type: none">✓ Capacidade de comunicação eficaz e cortês ao atender chamadas telefônicas;✓ Habilidade de escuta ativa para exercer bom atendimento;✓ Conhecimento e cumprimento de protocolos de atendimento telefônico;✓ Cordialidade e simpatia no trato com chamadores;✓ Capacidade de organização para o registro de informações e recados;✓ Habilidade para Gerenciamento de múltiplas chamadas e tarefas simultâneas;✓ Conhecimento das políticas e normas de segurança da informação. Desejáveis <ul style="list-style-type: none">✓ Capacidade de equilíbrio emocional com chamadas de emergência e situações delicadas;✓ Conhecimento básico do sistema MV.
EXPERIÊNCIA	<ul style="list-style-type: none">✓ Desejável 06 meses de experiência na função



Obs. Todas as comunicações referentes às etapas do processo seletivo serão realizadas através do site do CRESM:
www.cresm-go.org.br

CONTATOS:

Telefone: RH (62) 3952-5505

E-mail: selecao@cresm-go.org.br

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

Complexo de Referência Estadual em Saúde Mental – CRESM

Assinatura manuscrita em azul, com uma letra 'D' inicial grande e estilizada.

Diego Silva Nascimento de Oliveira

Gerente Administrativo

Associação Brasileira de Esperança e Vida –

ABEVIDA Aparecida de Goiânia, 28 de Março de 2025.